

**STRATEGI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN  
ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDOARJO  
(STUDI KASUS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA)**

Melati Arum Hapsari <sup>1)</sup>, Meirinawati <sup>2)</sup>

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

Correspondence

Email: [melatiarum.20003@mhs.unesa.ac.id](mailto:melatiarum.20003@mhs.unesa.ac.id) <sup>1)</sup> No. Telp:  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id) <sup>2)</sup>

Submitted 18 Oktober 2024

Accepted 23 Oktober 2024

Published 24 Oktober 2024

**ABSTRAK**

Strategi penerapan *e-government* merupakan salah satu usaha pemerintah Indonesia dalam mengatasi citra pelayanan publik yang kurang di mata masyarakat. Citra pelayanan publik yang kurang di mata masyarakat berupa pelayanan yang tidak efektif dan efisien waktu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menerapkan layanan *Online Single Submission* untuk pelayanan perizinan. Dalam layanan *Online Single Submission* terdapat banyak jenis pelayanan yang disajikan, salah satunya adalah Nomor Induk Berusaha. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan strategi dalam peningkatan pelayanan publik melalui layanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori strategi *e-government* menurut Napitupulu dkk., (2020). Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *e-government* yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dari adanya pelatihan pegawai, pengadaan kegiatan sosialisasi, peningkatan kualitas dan kuantitas layanan, peningkatan kualitas jaringan dan peningkatan komitmen pemimpin. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti fitur riwayat pengajuan dokumen yang belum ada dan informasi terkait prosedur pelayanan yang belum ditambahkan. Adapun saran dari peneliti yaitu memberikan pelatihan pegawai *service excellent*, menambah sosial media agar informasi masyarakat dapat lebih mudah diakses, melakukan pengecekan data aduan kritik dan saran secara rutin, menyediakan koneksi internet cadangan, menerapkan tipe kepemimpinan yang sesuai.

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan Publik, *Online Single Submission*, Nomor Induk Berusaha

**ABSTRACT**

The strategy of implementing *e-government* is one of the Indonesian government's efforts to overcome the poor image of public services in the eyes of the public. The image of public services that is lacking in the eyes of the community is in the form of services that are not effective and time efficient. The Sidoarjo Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office implements *Online Single Submission* services for licensing services. In the *Online Single Submission* service, there are many types of services presented, one of which is the Business Identification Number. This study aims to describe strategies in improving public services through *Online Single Submission* (OSS) services at the Sidoarjo Regency One-Stop Investment and Integrated Services Office. This research uses descriptive research with a qualitative approach. The research focus uses the theory of *e-government* strategy according to Napitupulu et al. (2020). Data collection techniques used interviews, observation, and documentation methods. The results showed that the *e-government* strategy carried out by DPMPTSP Sidoarjo Regency has been running well, this is evidenced by the existence of employee training, procurement of socialization activities, improving the quality and quantity of services, improving network quality and increasing leader commitment. However, there are still some obstacles such as the missing document submission history feature and information related to service procedures that have not been added. The suggestions from researchers are to provide service excellent employee training, add social media so that public information can be more easily accessed, check data on criticism and suggestions regularly, provide backup internet connections, apply the appropriate type of leadership.

**Keywords:** Public Service Strategy, *Online Single Submission*, Business Identification Number

**PENDAHULUAN**

Pada tatanan pemerintahan, pelayanan publik ada sebagai pilar utama. Pelayanan publik merupakan cermin dari adanya evolusi konsep dan praktik yang sejalan dengan perubahan yang dihadapi oleh masyarakat dan negara. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak hanya memberikan fasilitas dan penyediaan jasa, namun juga melibatkan partisipasi penyelenggaraan kebijakan dan program-program yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dengan merata.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, terdapat beberapa bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat Indonesia. Bentuk-bentuk pelayanan publik tersebut yaitu pelayanan kemasyarakatan, pelayanan barang, pelayanan administratif, dan lain-lain. Bentuk pelayanan publik mencakup beragam aspek, dari pelayanan barang hingga pemerintahan.

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang hasil akhirnya berupa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Pelayanan administratif juga berhubungan erat dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Membangun Bangunan (IMB), Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi (BAKRI, 2022).

Salah satu bentuk pelayanan publik dalam administratif adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan adalah suatu proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendapatkan izin atau persetujuan dari masyarakat untuk melakukan suatu kegiatan atau menjalankan suatu usaha. Ini biasanya melibatkan pengajuan, pengajuan dan pengeluaran dokumen, pembayaran biaya, dan pemeriksaan. Pelayanan perizinan adalah penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang dilakukan secara hati-hati dan sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku (Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2019, 2019).

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan membutuhkan proses yang cukup kompleks, dimana membutuhkan banyak dokumen dan informasi. Untuk mendapatkan izin, pengusaha harus memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk pengajuan, pengajuan dan pengeluaran dokumen, pembayaran biaya, dan pemeriksaan. Pelayanan perizinan harus dilakukan dengan transparansi dan efisiensi, agar pengusaha tidak mengalami gangguan dalam proses pengajuan (Ombudsman Republik Indonesia, 2011).

Citra pelaksanaan pelayanan publik di mata masyarakat dinilai masih kurang. Salah satunya berupa paradigma birokrasi yang cenderung meminta untuk dilayani daripada melayani. Dari hal ini, mengakibatkan persoalan yang semakin kemana-mana seperti pelayanan yang tidak efektif dan efisien waktu, sulit akan memahami informasi, sulit untuk melaksanakan pelayanan, berbelit-belit, tidak akurat, tidak transparan, tidak adil, birokratis, tidak profesional, tidak akuntabel, keterbatasan teknologi, keterbatasan informasi, kurangnya kepastian hukum, KKN, biaya tinggi, polarisasi politis, sentralistik, tidak adanya standar baku dan lemahnya kontrol masyarakat (Wakhid, 2017).

Menurut jumlah laporan yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur mengenai pengaduan masyarakat sendiri setiap tahunnya mengalami kenaikan. Kenaikan pengaduan tersebut dilatarbelakangi oleh masyarakat yang kembali memperjuangkan hak-hak pelayanan publiknya yang sebelumnya terhambat karena adanya wabah virus COVID-19. Berdasarkan pernyataan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur, Agus Muttaqin bahwa isu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah pelayanan pemerintahan, pertahanan, dan kepolisian.

**Tabel 1. Laporan Masyarakat Pada Ombudsman Republik Indonesia Jawa Timur di Tahun 2020-2023**

| Tahun | Jumlah Pengaduan |
|-------|------------------|
| 2020  | 408              |
| 2021  | 436              |
| 2022  | 766              |
| 2023  | 947              |

(Sumber: Diambil dari laman resmi Ombudsman Republik Indonesia, 2023)

Dengan jumlah pengaduan yang masih dinilai cukup tinggi ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah belum tersampaikan ke masyarakat luas. Untuk mengatasi jumlah pengaduan masyarakat ini, Pemerintah Republik Indonesia memerlukan suatu strategi peningkatan pelayanan publik yang solid dan bertanggung jawab yang memiliki visi dan misi sejalan dengan prinsip demokrasi, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Putu dan Widanti, 2022).

Strategi pelayanan publik ini merupakan hal yang penting karena didalamnya terdapat kebutuhan yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya publik. Ketika manajemen dalam pelayanan sudah berjalan dengan baik maka dapat meningkatkan kualitas serta dapat mewujudkan pemerintahan yang baik. (Zaidah dan Khoiriawati, 2022).

Strategi dalam meningkatkan pelayanan publik ialah salah satu proses yang dalam implementasinya terdapat identifikasi misi layanan, riset terhadap kepuasan masyarakat, dan merumuskan rencana yang tepat sasaran untuk mencapai tujuan (Pertiwi dkk., 2022) Strategi meningkatkan pelayanan publik juga merupakan salah satu dari agenda reformasi birokrasi yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat (Marwiyah, 2023).

Tolak ukur keberhasilan dari suatu pelaksanaan tugas dan kinerja pemerintah dapat dilihat dari pelayanan publik yang disediakan melalui birokrasi. Sebagai penggerak utama, pelayanan publik tentu dianggap penting oleh semua aktor dari unsur pemerintahan yang baik seperti para pejabat, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha. Aktor dari unsur ini tentu memiliki kepentingan yang sama dalam halnya perbaikan kinerja pelayanan publik (Dewi dan Suparno, 2022).

Kemampuan dan kreativitas untuk mencapai tujuan bersama menentukan pemberian pelayanan. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang baik, meskipun tugas pemerintah untuk menyediakannya tidak selalu mudah (Haqie dkk., 2020).

Dilihat dari adanya permasalahan mengenai pelayanan publik, pemerintah Republik Indonesia dapat menggagaskan sebuah strategi yang berbasis *e-government*. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien memerlukan adanya strategi pengembangan *e-government* (Syaputra, 2021).

Melalui penggunaan *e-government*, birokrasi dan layanan pemerintahan yang kaku dapat dihilangkan, sehingga menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada masyarakat atau pengguna layanan. Layanan publik yang mengusung tentang *e-government* juga memudahkan pengguna layanan untuk dapat mengakses kapan pun dan di mana pun dalam waktu 24 jam (Muliawaty dan Hendryawan, 2020).

Negara didirikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pada hakikatnya pemerintah, atau birokrat, harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, kebutuhan bukanlah kebutuhan yang dimiliki seseorang secara pribadi; sebaliknya, kebutuhan seperti kesehatan, pendidikan, dan lainnya adalah kebutuhan yang sebenarnya dipenuhi oleh masyarakat (Riskika dan Meirinawati, 2020).

Penerapan strategi berbasis *e-government* sudah diterapkan di beberapa daerah di Indonesia, salah satunya adalah Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo berdasarkan data Badan Pusat Statistik Jawa Timur yang di publikasikan pada [jatim.bps.go.id](http://jatim.bps.go.id) memiliki jumlah penduduk terbanyak urutan ke-4 di Provinsi Jawa Timur, dengan total penduduk 2.082.801 jiwa pada tahun 2020.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo senantiasa turut serta dalam mengatasi permasalahan mengenai pelayanan perizinan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Salah satu dari upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah dengan mengimplementasikan *Online Single Submission* (OSS) yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yang bertepatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo untuk pelayanan perizinan.

Salah satu bentuk pelayanan perizinan yang dapat dilakukan melalui *Online Single Submission* (OSS) adalah pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Menurut Arum dkk., (2022) Nomor Induk Berusaha (NIB) ialah salah satu dari nomor identitas pelaku usaha yang memiliki bidang usaha yang sama atau sesuai. Fungsi dari NIB sendiri tidak hanya sebagai tanda pengenal atau identitas, tetapi juga sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Angka Pengenal Impor (API). Pelaku usaha tentu memerlukan sebuah izin usaha agar dapat membuktikan bahwasanya usaha yang sedang dimiliki dan dijalankan tersebut itu sah dan layak dijalankan sesuai dengan anjuran negara.

Pelaksanaan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo pada awalnya masih bersifat manual yang dimana cukup terbilang kurang efisien dan efektif. Hal ini dikarenakan ketika ada data yang dibutuhkan kurang lengkap maka akan memakan waktu yang lama untuk mencari langsung ke gudang atau arsip dengan menggunakan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara satu-persatu. Informasi terbaru masih sulit untuk didapatkan karena terhalang oleh ketersediaan aplikasi penghubung antara pemerintah dan masyarakat (Muafa dan Fanida, 2019).

*Online Single Submission* (OSS) adalah sistem layanan yang digunakan untuk seluruh proses pendaftaran dan perizinan berusaha, serta aplikasi perizinan lainnya yang termasuk dalam Layanan Perizinan Berusaha sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tanggal 2 Agustus 2018. Penerapan sistem OSS ini mempercepat pemberian izin kegiatan, waktu berakhirnya dapat kurang lebih 1 (satu) hingga 2 (dua) jam sebelum dikeluarkannya izin kegiatan (Muafa dan Fanida, 2019).

Dengan hadirnya sistem perizinan OSS, masyarakat dapat lebih mudah untuk melakukan pengurusan perizinan berusaha. Selain itu, perizinan usaha yang sebelumnya membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit kini dipangkas dan pelayanan yang diberikan dibagi menjadi dua jenis perizinan yaitu Izin Usaha atau Izin Operasional atau Komersial yang awalnya ada 90 layanan perizinan (Suryadevi, 2020).

Melalui Portal *Website* Kabupaten Sidoarjo (2024) diketahui bahwa pada tahun 2023, DPMPSTP Kabupaten Sidoarjo berhasil menerbitkan 1.163 NIB yang berasal dari 18 kecamatan. Dilihat dari jumlah penerbitan NIB di Kabupaten Sidoarjo yang mengalami peningkatan ini tidak luput dari DPMPSTP Kabupaten Sidoarjo yang terus-menerus melakukan Jemput Bola atau sosialisasi mengenai kemudahan berusaha dan pelayanan perizinan untuk UMKM Kabupaten Sidoarjo.

Dalam pelaksanaan pelayanan melalui OSS, masih ditemukan beberapa permasalahan di dalamnya. Masalah tersebut disampaikan oleh pemohon melalui wawancara dan ulasan melalui *website* Google. Permasalahan yang masih dikeluhkan adalah mengenai waktu pelayanan. Pemohon menilai bahwa waktu yang dibutuhkan dalam memberikan verifikasi terhadap perizinan memakan waktu yang lama. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Aris Wijaya, yaitu:

“OSS lebih cepat?? Nol besar. Hampir sebulan blm diverifikasi, katanya masih dimeja pimpinan. Emang kerjaan pimpinan apa, verval doang apa hrs nunggu setaun? Setiap hari ngecek akun kyk orang stres...berharap trjadi keajaiban sdh verifikasi...wkwk. Kunjungan lapangan oleh dinas terkaitnya cepat, giliran verifikasi DPMPTSP. ampun dah.” (Akun Hami dalam ulasan *website* Google, 2023).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang menyatakan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang dimana proses pengelolaannya memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Mengenai pemberian pelayanan yang baik ini juga tercantum pada tujuan pokok yang ingin diperoleh oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yaitu guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik secara transparan, baik dari sisi waktu, biaya, persyaratan maupun prosedur yang harus ditempuh.

Untuk mewujudkan tujuan pokok yang ingin diperoleh, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo senantiasa harus terus mengembangkan strategi yang dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik di mata masyarakat. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti terkait “**Strategi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Berusaha)**” dengan tujuan untuk mendeskripsikan strategi dalam peningkatan pelayanan publik melalui layanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Berusaha).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Lokasi penelitian yang dipilih berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

Adapun penelitian ini terfokus pada bagaimana strategi penerapan sistem layanan perizinan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui *Online Single Submission* (OSS) untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, dengan menggunakan teori (Napitupulu dkk., 2020) dalam bukunya yang berjudul “*E-Government: Implementasi, Strategi, dan Inovasi.*” Ada 5 (lima) strategi *e-government* yang dapat diterapkan. Strategi tersebut, yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia yaitu aparatur sipil negara (ASN) dalam mengoperasikan *e-government*
2. Melakukan sosialisasi tentang pentingnya implementasi *e-government* di semua lini baik pemerintah pusat, pemerintah daerah hingga ke pemerintah desa sekalipun
3. Meningkatkan kuantitas dan kualitas aplikasi *e-government*
4. Meningkatkan kualitas jaringan teknologi informasi (internet)
5. Meningkatkan komitmen pemimpin (*e-leadership*)

Subjek penelitian ini adalah Analisis Kebijakan Bidang Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, dan Masyarakat pengguna layanan *Online Single Submission* (OSS) Kabupaten Sidoarjo yang dipilih

menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013) yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, tampilan data, dan membuat inferensi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi peningkatan pelayanan publik merupakan hal krusial yang dimana dalam pelaksanaannya harus mencakup hal yang berkaitan dengan masyarakat yang memiliki akses pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien dari pemerintah. Selain itu, ditambah dengan memasuki era digital yang berfokus pada penerapan *e-government*, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menerapkan salah satu inovasi dari pemerintah yang berbasis elektronik yaitu layanan *Online Single Submission* (OSS) sebagai bagian dari strategi *e-government*.

Layanan OSS yang dirilis oleh pemerintah sendiri memiliki tujuan agar proses perizinan berusaha yang akan dilalui oleh masyarakat dapat lebih sederhana karena ada platform terintegrasi yang menghubungkan langsung pelaku usaha dengan berbagai dinas melalui satu pintu. Penerapan layanan OSS sendiri tidak hanya menyederhanakan proses perizinan, tetapi juga mengurangi adanya praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik. Salah satu hasil dari penggunaan layanan OSS adalah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Nomor Induk Berusaha (NIB) yaitu termasuk dalam identitas resmi dan izin dasar yang semestinya sudah harus dimiliki oleh setiap pelaku usaha di Indonesia terutama di Kabupaten Sidoarjo.

Untuk melihat sejauh mana strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap penerbitan NIB, maka peneliti menggunakan 5 (lima) indikator strategi *e-government* yang dikemukakan oleh Napitupulu dkk., (2020) yang terdiri atas meningkatkan kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia yaitu aparatur sipil negara (ASN) dalam mengoperasikan *e-government*, melakukan sosialisasi tentang pentingnya implementasi *e-government* di semua lini baik pemerintah pusat, pemerintah daerah hingga ke pemerintah desa sekalipun, meningkatkan kuantitas dan kualitas aplikasi *e-government*, sehingga semakin banyak pelayanan yang dapat dinikmati masyarakat dengan digital (*online*), meningkatkan kualitas jaringan teknologi informasi (*internet*), dan meningkatkan komitmen pemimpin (*e-leadership*). Berikut merupakan uraian hasil penelitian yang didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi oleh peneliti:

### 1. Meningkatkan Kemampuan Dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Mengoperasikan *E-government*

Meningkatkan kemampuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengoperasikan *e-government* merupakan salah satu strategi penting yang sangat diperlukan, terutama untuk penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui layanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

Langkah pertama dalam meningkatkan kemampuan dan kompetensi staf DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo adalah dengan mengadakan pelatihan dan evaluasi secara intensif dan berkelanjutan. Pelatihan ini setidaknya harus mencakup beberapa aspek teknik terkait penggunaan layanan OSS yang sudah dikembangkan lebih baik dari sebelumnya sehingga terdapat perubahan didalamnya, mulai dari cara memasukkan data hingga penyelesaian masalah teknis yang bisa terjadi kapan saja. Dalam permasalahan teknis ini sendiri tentu dialami oleh hampir semua staf CS yang menangani pelayanan melalui OSS terutama pada saat layanan OSS ini pertama kali rilis. Melalui hasil wawancara yang dilakukan bersama Ibu Nofelia Prastika Widyaningrum, S.Pd selaku staf *customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, ada beberapa permasalahan yang pernah dialami oleh beliau, yaitu:

“Untuk permasalahan dalam pengoperasian sih ada yah, berkaitan dengan teknis yang ada di OSS itu seperti apa yang kadang kita itu kesulitan. Misalnya kok tiba-tiba ini gabisa diinputkan atau seperti apa kaya gitu atau dokumennya seperti apa yang harus kita upload itu kadang kita masih kesulitan karena memang masih baru. Namun seiring berjalannya waktu ini, sudah mulai terbiasa dan paham.” (Sumber: wawancara dengan Ibu Nofelia Prastika Widyaningrum, S.Pd selaku staff *customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 05 dan 11 Juni 2024)

Tidak hanya pelatihan pegawai, evaluasi dan *monitoring* secara berkala juga sama pentingnya untuk memastikan bahwa kemampuan dan keterampilan staf yang menangani pelayanan melalui OSS dapat berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan. Evaluasi ini sendiri dapat berupa penilaian kerja staf CS dan analisis efektivitas pelatihan yang diberikan. Dengan mengadakan evaluasi secara rutin, maka DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dapat mengetahui bagian mana saja dari pelayanan yang sudah diberikan tetapi masih membutuhkan sebuah perbaikan dan penyesuaian program pelatihan sesuai dengan kebutuhan. Evaluasi secara rutin sudah dilaksanakan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, seperti yang dipaparkan oleh Bapak Taufik Hartanto, S.H., selaku Analis Kebijakan Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, yaitu:

“Setiap bulan kita melakukan evaluasi terkait pelayanan baik itu evaluasi terkait masalah perizinan usaha dan kendala apa yang disampaikan. Jadi kita tahu kinerja pegawainya gimana terus apa saja keluhan dari pemohon seperti itu, tetapi kita internal dulu selama tidak ada keluhan dari pemohon langsung yang datang atau kotak saran. Jadi yah dianggap pelayanannya sudah bagus.” (Sumber: wawancara dengan Bapak Taufik Hartanto, S.H., selaku Analis Kebijakan Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 11 Juni 2024)



**Gambar 1. Kegiatan Evaluasi Pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo**  
(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, 2024)

2. Melakukan Sosialisasi Tentang Pentingnya Implementasi *E-government* Di Semua Lini Baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Hingga Ke Pemerintah Desa Sekalipun Di Kabupaten Sidoarjo, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu kunci penting dalam kesuksesan implementasi *e-government* ini terutama dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui *Online Single Submission* (OSS). Penerapan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sendiri memiliki banyak tujuan dan salah satunya adalah untuk memberi kemudahan

untuk pelaku usaha dalam mendapatkan izin usaha. Dengan menggunakan OSS, pelaku usaha dapat melakukan pengajuan NIB secara *online* sehingga tidak perlu mengunjungi kantor DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

Adanya sosialisasi mengenai penggunaan OSS untuk menerbitkan NIB menjadi kegiatan penting agar masyarakat dan pelaku usaha dapat memahami teknis penggunaannya dan memanfaatkannya secara optimal. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sendiri secara rutin telah melaksanakan sosialisasi mengenai penerbitan NIB melalui layanan OSS, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Ibu Iliyin Nashucha, S. Ap. selaku staf *customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, yaitu:

“Ada kegiatan kita namanya “Jemput Bola”, kita turun ke desa-desa atau kecamatan terus sosialisasi berkaitan dengan NIB atau OSS gitu. Buat materi yang kita kasih biasanya berkaitan dengan izin usaha itu apa aja sih dan terkait OSS itu seperti apa, NIB itu bagaimana. Jadi menjelaskan bahwasannya kalau dulu ada SIUP, TDP dan sekarang diganti izin usaha menjadi yang berbasis resiko menggunakan OSS, terbitnya nanti NIB. Dari sini nanti berkaitan dengan kalau izin usaha itu resikonya rendah, bisa cukup NIB aja. Klasifikasi izin yang sekarang terbaru sesuai PP Nomor 5 Tahun 2021. Sosialisasi terakhir tuh kemarin di Hotel Luminor dengan mendatangkan pelaku usaha yang bahas tentang implementasi perizinan berusaha berbasis risiko dan pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko.” (Sumber: wawancara dengan Ibu Iliyin Nashucha, S. Ap. selaku staf *customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 28 Juni 2024)



**Gambar 2. Kegiatan Sosialisasi Yang Diadakan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo**  
(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, 2024)

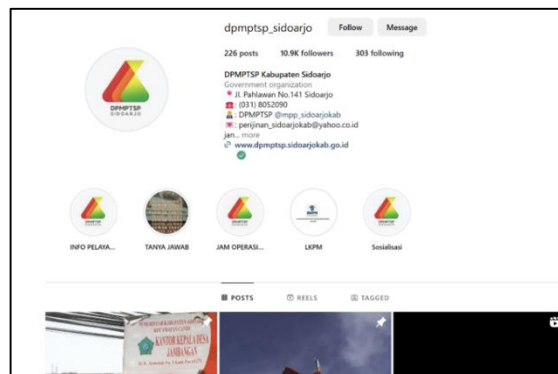
Di tingkat daerah, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo memiliki peran sebagai fasilitator utama untuk pelaksanaan layanan OSS. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo harus memastikan dengan benar bahwa semua pegawai sudah memahami mekanisme layanan OSS, sehingga dapat memberikan pelayanan terkait penerbitan NIB secara cepat dan tepat kepada masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo juga turut melakukan sosialisasi terhadap pegawainya, hal ini seperti yang sudah disampaikan oleh Ibu Iliyin Nashucha, S. Ap. selaku *staf customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, yaitu:

“Baru-baru ini kemaren ada ujian mengenai bimbingan teknis pegawai yang diadakan oleh provinsi, isinya tata cara pendaftaran mengenai penerbitan NIB

dan *website* nya agak beda jauh dari OSS yang sebelumnya. Dari mulai daftar, pengisian, terus terbitnya NIB itu.” (Sumber: wawancara dengan Ibu Iliyin Nashucha, S. Ap. selaku staf *customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 28 Juni 2024)

Sosialisasi yang efektif adalah sosialisasi yang memastikan bahwa seluruh masyarakat desa, termasuk yang berada di daerah terpencil, dapat menikmati kemudahan yang ditawarkan. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah turut melakukan sosialisasi mengenai penerbitan NIB melalui layanan OSS dan informasi tersebut sudah tersampaikan ke masyarakat.

Selain sosialisasi yang langsung terjun ke desa-desa, penggunaan media sosial seperti penyebaran melalui aplikasi *Whatsapp*, *Instagram* dapat menjadi alat yang efektif dalam penyebaran informasi. Penyebaran informasi melalui media sosial juga dapat memastikan mengenai informasi penerbitan NIB melalui layanan OSS dan manfaatnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo memiliki akun *Instagram* yang didalamnya terdapat banyak informasi termasuk layanan OSS. *Username* dari akun *Instagram* DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sendiri adalah @dpmptsp\_sidoarjo.



**Gambar 3. Akun *Instagram* Resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo**  
(Sumber: dokumentasi peneliti, 2024)

### 3. Meningkatkan Kuantitas Dan Kualitas Aplikasi *E-government*, Sehingga Semakin Banyak Pelayanan Yang Dapat Dinikmati Masyarakat Dengan Digital (*Online*)

Meningkatkan kualitas *e-government* merupakan strategi yang sama pentingnya karena sangat berhubungan dengan kepuasan masyarakat terutama pelaku usaha sebagai pengguna. Layanan OSS yang dirilis oleh pemerintah dengan fitur yang *user-friendly* dan mampu menjawab berbagai jenis permohonan mengenai perizinan dengan efisien. Fitur yang tersedia di layanan OSS sendiri sudah dapat dikatakan *user-friendly*, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Taufik Hartanto, S.H., selaku Analis Kebijakan Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, yaitu

“*Online Single Submission* ini memang sesuai dengan kebutuhan masyarakat jadi masyarakat ini ketika mengurus izin, dia hanya melakukan di rumah atau di mana pun bisa dengan menentukan bidang usahanya sendiri tanpa ditentukan oleh kita. Jadi untuk mudah dipahaminya ini, kami melakukan sosialisasi terus karena ini kan juga teknologi jadi informasi dari teknologi kan berkembang terus, diperbarui. *Continue* terus kita lakukan sosialisasi mengenai informasi layanan OSS.” (Sumber: wawancara dengan Bapak Taufik Hartanto, S.H., selaku Analis Kebijakan Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 28 Juni 2024)

Layanan OSS sendiri adalah layanan yang dibuat oleh pemerintah dengan memanfaatkan *e-government* yang dimana masyarakat terutama calon pelaku usaha dapat mengakses layanan tersebut kapanpun dan dimana pun. Selain itu, karena layanan OSS telah menggunakan konsep *e-government*, maka masyarakat tidak perlu mengunjungi kantor DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan membawa berkas dokumen pendukung yang banyak untuk penerbitan NIB. Masyarakat dapat langsung membuka layanan OSS dan *login* atau *sign up*, setelah itu masyarakat dapat mengakses layanan OSS sesuai kebutuhannya masing-masing. Jika masyarakat kebingungan terhadap fitur yang disediakan di layanan OSS, maka bisa datang ke DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dan bertemu staf CS untuk membicarakan keluhan yang dialami. Hal ini disampaikan oleh Bapak Suhadi selaku pemohon yang menggunakan layanan OSS, yaitu:

“Saya waktu akses OSS tidak ada kendala, tapi saya lebih bingung ke prosedurnya yang seharusnya kaya gimana. Karena saya baru pertama kali, jadinya daripada salah saya datang ke MPP sini buat nanya-nanya. Tadi saya juga nyoba buat akses pengajuan sendiri kan disini disediakan layanan mandiri kalo mau, jadinya saya nyoba itu dan bisa aja sih, Mbak. Buat fitur yang disediakan juga lumayan gampang dipahami dan saya juga bisa langsung nanya pegawainya kalo bingung.” (Sumber: wawancara dengan Bapak Suhadi selaku pemohon yang menggunakan layanan, 11 Juni 2024)

Ketika layanan OSS sudah dirasa *user-friendly*, namun masih ada beberapa fitur yang perlu ditingkat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Nofelia Prastika Widyaningrum, S.Pd selaku staf *customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, yaitu:

“Ini berkaitan dengan masa berlaku proses izinnya sih yang perlu ditingkatkan, jadi kaya misalnya itu kewenangannya Kementerian paling ga disitu ada notifikasinya yang bisa diakses sama masyarakat, jadi mereka tau oh sudah sampai disini, oh kendalanya disini, itu yang masih bisa jadi masalah.” (Sumber: wawancara dengan Ibu Nofelia Prastika Widyaningrum, S.Pd selaku staf *customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 02 Juli 2024)

Layanan *Hotmail* atau *survey* kepuasan masyarakat menjadi alat yang memiliki kegunaan penting dalam mengidentifikasi masalah dan kekurangan dalam layanan yang disediakan. Masyarakat terutama pelaku usaha yang menggunakan layanan OSS dapat memberikan masukan mengenai berbagai aspek, seperti kemudahan dalam menggunakan layanan, kecepatan layanan, dan kualitas interaksi dengan pegawai. Informasi ini akan sangat berharga untuk pemerintah dan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo untuk memahami pengalaman pengguna secara menyeluruh dan menemukan hal-hal yang perlu diperbaiki. Selain itu, layanan *Hotmail* atau *survey* kepuasan masyarakat juga berfungsi sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pun menyediakan layanan *survey* kepuasan masyarakat untuk Kabupaten Sidoarjo.



**Gambar 4. Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sidoarjo**  
(Sumber: dokumentasi peneliti, 2024)

4. Meningkatkan Kualitas Jaringan Teknologi Informasi (*Internet*)

Meningkatkan kualitas jaringan teknologi informasi terutama internet termasuk internet merupakan sebuah strategi yang sangat berhubungan dengan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui layanan *Online Single Submission* (OSS) karena untuk mengakses layanan OSS memerlukan jaringan internet yang stabil. Jika menginginkan implementasi layanan OSS yang efisien dan andal, maka akan sangat bergantung pada kecepatan dan stabilitas koneksi internet yang digunakan. Dengan memiliki jaringan yang berkualitas, maka mengizinkan proses pelayanan perizinan dapat berjalan dengan kesesuaian waktu dan lancar, serta memberikan kesan yang baik bagi masyarakat terutama pelaku usaha.

Melakukan pemeliharaan kualitas jaringan secara rutin dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas jaringan teknologi informasi terutama internet. Pemeliharaan kualitas jaringan secara rutin ini bisa dilakukan dengan pemeriksaan *wi-fi* yang digunakan untuk mengakses layanan OSS, pembaruan perangkat keras dan lunak, serta pemantauan performa sistem atau *server* untuk memastikan bahwasanya koneksi *internet* dapat berjalan dengan stabil dan cepat.



**Gambar 5. Wi-fi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sidoarjo**  
(Sumber: dokumentasi peneliti, 2024)

Pemeliharaan kualitas jaringan secara rutin juga dapat membantu untuk mengetahui lebih dini dan memperbaiki masalah teknis sebelum mengakibatkan permasalahan pada layanan. Dengan pemeriksaan berkala, potensi adanya gangguan seperti koneksi yang lambat atau tiba-tiba terputus dapat diatasi dengan segera. Pemeriksaan kualitas jaringan secara rutin dapat membantu berjalannya proses penerbitan NIB melalui layanan OSS tanpa hambatan. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sendiri turut melakukan pemeliharaan kualitas jaringan secara rutin, hal ini dijelaskan oleh Ibu Yulia Dewi P. selaku pegawai IT DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, yaitu:

“Untuk pemeliharaan kualitas jaringannya sendiri kita biasanya tiga bulan sekali kita cek, apakah ada yang *trouble* atau sebagainya di masing-masing gitu. Terus biasanya kita cek kalau ada kendala oh mungkin waktu ganti kabelnya supaya *connect* terus gitu biar ga *connect-putus* gitu. Kalau dari segi pemeliharaannya hanya bersifat standar, karena kami memang sebuah pendukung saja dan fokus utamanya hanya untuk pengawalan. Soalnya layanan OSS ini kan ada server nah yang gerakin itu dari Kominfo, jadi kita disini mengevaluasinya bersama Kominfo.” (Sumber: wawancara dengan Ibu Yulia Dewi P. selaku pegawai IT DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 11 Juni 2024)

##### 5. Meningkatkan Komitmen Pemimpin (*E-leadership*)

Meningkatkan komitmen pemimpin dalam bentuk *e-leadership* ialah strategi esensial yang dibutuhkan untuk memastikan keberhasilan penerbitan Nomor Induk Berusaha melalui layanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *E-leadership* merupakan kepemimpinan digital yang dimana didalamnya melibatkan keterampilan dan kemampuan para pemimpin untuk memberikan motivasi, mengelola, dan mengarahkan bawahannya melalui penggunaan teknologi informasi.

Dalam konteks mengarahkan bawahannya melalui penggunaan teknologi informasi memiliki arti bahwa komitmen para pemimpin di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo memegang peranan penting dalam mengintegrasikan teknologi secara efektif dan menjadi contoh untuk penerapan inovasi dalam pelayanan publik. Menurut hasil wawancara dengan Ibu Nofelia Prastika Widyaningrum, S.Pd selaku staf *customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo mendeskripsikan *e-leadership*, yaitu:

“Setauku ya *e-leadership* itu tipe kepemimpinan yang bisa jadi contoh yang baik bagi bawahannya dalam penerapan layanan *e-government*. Terus mau merangkul semuanya dan tegas tapi menyenangkan gitu kalau memberi pengertian atau informasi terkait layanan OSS semisal ada perubahan lagi.” (Sumber: wawancara dengan Ibu Nofelia Prastika Widyaningrum, S.Pd selaku staf *customer service* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 28 Juni 2024)

Meningkatkan komitmen pemimpin dalam *e-leadership* juga termasuk bahwa pemimpin harus mampu menghadapi tantangan yang ada didalamnya. Tantangan utama dalam komitmen pemimpin ini dijelaskan oleh oleh Bapak Taufik Hartanto, S.H., selaku Analis Kebijakan Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, yaitu:

“*E-leadership* itu ya tantangan utamanya dari sekitar. Ada yang memang itu menolak atau memang menerima terkait masalah perintah kita, itu kadang ada yang mau, ada yang engga. Tetapi contoh konkrit dalam tantangan itu ya kita memang dibutuhkan komitmen maju terus. Misalnya gini ada pegawai bilang kalau dipimpin saya kurang enak, itu ya kita harus tetep maju. Tantangannya ya ada banyak yang menilai negatif, ada yang tidak setuju. Solusinya ya tetep berpendirian teguh, apa yang memang menjadi tugasnya, perintah-perintah itu

dan dari bawahan. Kita itu harus mengerti apa yang disampaikan.” (Sumber: wawancara dengan Bapak Taufik Hartanto, S.H., selaku Analis Kebijakan Bidang Penanaman Modal DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, 28 Juni 2024).

Komunikasi yang efektif juga merupakan kunci keberhasilan *e-leadership*. Pemimpin harus mampu untuk menyebarkan informasi terkait prosedur, manfaat, dan cara penggunaan layanan *e-government* yang jelas kepada pegawai dan masyarakat. Dengan komunikasi yang transparan maka akan meningkatkan kepercayaan pegawai terutama masyarakat akan layanan publik serta mendorong partisipasi penuh oleh masyarakat dalam proses digitalisasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa strategi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan publik sudah cukup baik. Peningkatan pelayanan publik yang sudah cukup baik dibuktikan dari adanya peningkatan penerbitan NIB dalam kurun waktu satu tahun. Berdasarkan data yang ditemukan, penerbitan NIB di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2022 yang awalnya hanya 758 NIB yang berhasil diterbitkan, naik hingga menjadi 1.163 NIB pada tahun 2023. Dalam adanya peningkatan terhadap penerbitan NIB, tidak luput dari strategi-strategi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, strategi tersebut antara lain:

Meningkatkan Kemampuan Dan Keterampilan Sumber Daya Manusia Yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Mengoperasikan *E-government* yang sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dari pemohon DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo yang tidak mengeluhkan adanya permasalahan dari pelayanan yang diberikan oleh staf CS. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo terus melakukan pelatihan pegawai setiap terdapat perubahan terkait layanan OSS, pelatihan pegawai ini diselenggarakan dengan tujuan pemberian pelayanan kepada masyarakat terutama pelaku usaha dapat terlaksana dengan baik.

Melakukan Sosialisasi Tentang Pentingnya Implementasi *E-government* Di Semua Lini Baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Hingga Ke Pemerintah Desa Sekalipun yang sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dari pemohon yang sudah mengetahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo senantiasa terus melakukan sosialisasi terkait layanan OSS terutama pada penerbitan NIB. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo terus memberikan informasi terkait pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat terutama pelaku usaha di Kabupaten Sidoarjo melalui sosial media.

Meningkatkan Kuantitas Dan Kualitas Aplikasi *E-government*, Sehingga Semakin Banyak Pelayanan Yang Dapat Dinikmati Masyarakat Dengan Digital (*Online*) yang sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dari pemohon yang tidak kebingungan terkait penggunaan layanan OSS. Namun masih ditemukan kendala untuk prosedur yang tidak dijelaskan dari layanan OSS. Terkait pelayanan dan dari layanan OSS sendiri, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo menyediakan *Survey* Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi masyarakat terutama pelaku usaha yang menggunakan layanan OSS agar dapat memberikan kritik dan saran agar pelayanan dan layanan OSS dapat terus berkembang dan memenuhi kebutuhan perizinan masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Meningkatkan Kualitas Jaringan Teknologi Informasi (Internet) yang sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dari pemohon yang tidak mengeluhkan terkait jaringan untuk membuka layanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo senantiasa selalu melakukan pemeliharaan kualitas jaringan agar dalam pelayanan melalui layanan OSS untuk penerbitan NIB dapat berjalan tanpa adanya gangguan jaringan, selain itu DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo juga turut melakukan pengecekan terhadap kabel jaringan.

Meningkatkan Komitmen Pemimpin (*E-Leadership*) yang sudah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari pemahaman pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo terkait layanan OSS.

Dalam meningkatkan komitmen pemimpin tentu terdapat tantangan yang harus dihadapi, pemimpin harus siap dalam menghadapi tantangan tersebut.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti di lapangan terkait strategi dalam meningkatkan pelayanan publik melalui layanan *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, maka peneliti memiliki beberapa saran untuk strategi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, antara lain:

1. Melakukan pemantauan terhadap kinerja pegawai pelayanan atau staf CS DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, baik dari sisi kedisiplinan maupun sikap yang diberikan kepada masyarakat terkait pelayanan OSS terutama pada penerbitan NIB.
2. Memberikan pelatihan pegawai *service excellent* bagi petugas pelayanan atau staf CS.
3. Melakukan pemasangan reklame atau spanduk di tempat yang mudah dilihat masyarakat untuk informasi mengenai layanan OSS dan penerbitan NIB.
4. Menambah informasi terkait riwayat pengajuan dalam layanan OSS, agar masyarakat mengetahui sudah sampai mana pengajuan dokumen yang dilakukan.
5. Menyediakan koneksi jaringan internet cadangan untuk menghindari adanya gangguan terhadap koneksi utama.
6. Mengikuti secara langsung proses perbaikan dan pengembangan layanan OSS, sehingga dapat memberikan contoh yang baik terhadap masyarakat dan pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

## UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan dukungan, membimbing dengan baik, dan memberikan ilmu serta kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji yang turut memberikan saran dan motivasi yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
3. Serta seluruh pihak yang turut memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

## REFERENSI

- Arum, D. P., Putra Fajar, A., Nisa, C., Pembangunan, U., Veteran, N. ", Timur, J., & Bashori, H. (2022). *INCOME: Indonesian Journal of Community Service and Engagement Pembinaan dan Pendampingan Pendaftaran NIB untuk UMKM di Kelurahan Kepanjenkidul. 01*, 138–145. <https://doi.org/10.56855/income.v1i2.85>
- BAKRI. (2022). *Jenis Pelayanan Publik*. Biro Administrasi Kepegawaian, Karir dan Informasi Universitas Medan Area.
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022). Mwujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi, Vol. 7 No. 1*, 78–90.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations, 5(1)*, 23–30.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.

- Muafa, G. R., & Fanida, E. H. (2019). Penerapan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, Vol. 7 No. 7, 1–7.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2011). *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bekasi*.
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2019. (2019). *Prosedur dan Standar Pelayanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Dalam *Jurnal Pengabdian Masyarakat* (Vol. 3, Nomor 1).
- Riskika, A. Y. D., & Meirinawati. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Simpatik Di Kabupaten Kediri: Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan. *Jurnal Publika*, 8(4).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Suryadevi, R. K. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA*, 8(1).
- Syaputra, A. (2021). *Aplikasi E-Kelurahan untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government*. 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik>
- Wakhid, A. A. (2017). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Jurnal TAPIS*, 14(1), 53–59.
- Zaidah, S. T. A., & Khoiriawati, N. (2022). Penerapan Good Governance Pada Pemerintah Kampung Empang Pandan Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak. *Jurnal Edunomika*, Vol. 6 No. 2, 1–10.